

# Kunderbjudande

## Försäkring, skador och skadeförebyggande

Kundansvariga erbjuder kunderna tjänster inom framför allt bolagets huvudprocesser. Det sker huvudsakligen genom möten och kontinuerliga kontakter där kunderna får stöd och rådgivning.

Ytterligare stöd och rådgivning kan också erbjudas av skadechef, rm-ansvarig och försäkringsansvarig.

## Försäkring

Alla kunder får:

- rätt premie som baseras på risk och skadeförebyggande arbete. Premien ska vara transparent och stabil över tid.
- rätt försäkringsskydd som är marknadsanpassat, tydligt och återförsäkringsbart.
- försäkringsbevis och översikt som ska vara tydliga och korrekta, med leverans i början av året.
- faktura från Stadsledningskontoret som ska kunna stämmas av mot försäkringsbevis och översikt.
- rådgivning anpassad till verksamheten. Dock inte om affärsmässiga risker och enbart om försäkring och skador.
- kvalificerat stöd för att förstå risker som kan leda till försäkringsbehov, vilket kräver kundkännedom och omvärldsbevakning från Göta Lejon.
- uppföljning av skador och annan statistik.
- skyndsamt svar på frågor
- god dokumentation som säkerställer kontinuitet i kundrelationen.

De minsta kunderna ska få hjälp med att lägga in försäkringsvärden i Insman.

Prio 1 och prio 2-kunder får:

- kontinuerlig utbildning vid kundmöten (kundmoduler, ppt).
- hjälp med försäkringsfrågor och upphandling vid byggprojekt och entreprenader.
- stöttning i arbetet med att upprätthålla korrekt försäkringsvärde. Ansvar ligger dock hos kund. Vid fullvärde har GL risken.

Prio 1-kunder:

- har en kundansvarig samt en back up, som kan vara försäkringshandläggare eller annan kundansvarig.
- får kvartalsmöten där rekommendationer och skadeförebyggande arbete följs upp.

## Skadeförebyggande/RM

Alla kunder får:

- stöd i det skadeförebyggande arbetet.
- stöd i villkorsrelaterade frågor.
- hjälp med riskanalys med betoning på försäkringsbara risker.
- möjlighet till kunddialog som innehåller skadeförebyggande kommunikation.
- möjlighet att få skadeförebyggande bidrag.
- genomgång av skador under självrisk (årsstatistik – nedbruten per kund).

Prio 1 och 2-kunder får:

- riskbesiktningar av större objekt och tillgång till rapport samt rekommendationer för förbättring av risk. Göta Lejons personal är oftast med på riskbesiktningar.
- stöd i rekommendationsuppföljningen.

Prio 1-kunder får:

- stöd med riskanalys.
- tillgång till riskingenjör för de risker som Göta Lejon bedömer relevanta.
- stöd i arbetet med kontinuitetsplanering.

## Skador

Kunderna får:

- allmän rådgivning kring skador.
- hjälp och information om skadeanmälan.
- avlastning vid kontakt med skadelidande.
- oberoende och professionell skadereglering av skadespecialister inom varje försäkringsgren.
- skadereglering under självrisk vid ansvarsskador för de flesta kunderna.
- hjälp med regresshantering inom ansvar och egendom.
- hjälp vid stämning i ansvarsskada. Försäkringen täcker kostnader samt kontakt med ombud.
- möjlighet att se skador och ta ut rapporter från Insman.
- tillgång till skadeförebyggande dialog med skadereglerare om specifika skadehändelser eller risker. (Önskat läge).
- Möjlighet att få kontakt och köpa skadereglerarnas tjänster även vid skador som inte omfattas av försäkring. (Önskat läge).

- Kunden kan framföra klagomål till bolagets klagomålsansvariga.

Skadelidande kan få skadebeslut prövat av en överprövningsnämnd.

## Övriga tjänster (erbjudande)

För att stötta alla kunder gemensamt erbjuder bolaget även övergripande aktiviteter som kompletterar kärnverksamheten. Förutom kundteamet involverar detta stödteamet.

### Nätverk

- Kunden får tillgång till ett etablerat kontaktnät för försäkrings-, säkerhets- och skadeförebyggande arbete inom Göteborgs Stad.
- Tillgång till ett skadeståndsnätverk inom staden för jurister och skadeståndsspecialister.
- Kunder får dela med sig av sina av sina utmaningar i stadens nätverk.

### Utbildning

- Nätverksträffar – minst en gång per år.
- Seminarier och webinarier om aktuella risker.
- Specifika seminarier för utvalda kunder med särskilda risker etc.
- Gemensamma utbildningar enligt utbildningsmoduler i ppt.
- Skräddarsydda utbildningar per kund.

### Kommunikation

- Grundläggande information på Digitala navet.
- Nyhetsbrev 6-8 gånger per år.
- Resumé en gång per år.
- Interna nyheter inom hela staden, från Göta Lejon.
- LinkedIn från Göta Lejon.
- Göta Lejon erbjuder faktablad med skadeförebyggande information och/eller hänvisar till annan informationslämnare.
- Årsstatistik avseende skador över och under självrisk.

### Omvärldsbevakning

- Seminarier.
- Nyhetsbrev.
- E-post om specifika frågor, t ex träbyggande.